

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://stuservis.ru/diplomnaya-rabota/173253>

Тип работы: Дипломная работа

Предмет: Гостиничное дело

ВВЕДЕНИЕ 3

1.ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ СТАНДАРТОВ ОБСЛУЖИВАНИЯ В ОРГАНИЗАЦИИ 5

1.1. Сущность и содержание деятельности по обслуживанию гостей 5

1.2. Основные формы и принципы стандартов качества обслуживания 10

1.3 Нюансы, актуальность, своё мнение 16

2.АНАЛИЗ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ В ГОСТИНИЧНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ 18

2.1.Общая характеристика предоставляемых услуг в гостинице «Москва» 18

2.2.Анализ методов контроля качества обслуживания в гостинице 23

2.3. Мероприятия по совершенствованию системы обслуживания 28

ЗАКЛЮЧЕНИЕ 40

СПИСОК ИСПОЛЬЗУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ 42

ВВЕДЕНИЕ

Одним из наиболее важных моментов, которые существуют в сервисной деятельности сегодня, является то, что обслуживание гостей универсально и широко распространено в каждой отрасли. Поэтому, даже если это лучшее обслуживание гостей в гостиничной индустрии, это не значит, что нельзя улучшить его, потому что бренд в другой отрасли может установить совершенно другой стандарт для того, что означает отличное обслуживание клиентов.

Важно, чтобы отель не просто стремился оставаться на одном уровне со своими конкурентами. То, что он действительно должен делать, - это соответствовать ожиданиям клиентов. Осознание того, что обслуживание клиентов может быть самой важной функцией в отеле, поможет начать создавать репутацию.

Актуальность данной темы заключается в том, что с помощью системы обслуживания отеля могут предоставлять полезную информацию с помощью часто задаваемых вопросов в своей базе знаний, которые предоставят путешественникам важную информацию, чтобы они могли принимать обоснованные решения о том, где остановиться.

Всегда есть место для инвестиций в обслуживание клиентов отеля. При всех доступных вариантах для путешественников один отрицательный отзыв может повлиять на то, чтобы гости отправились по своим делам в другое место. Многие из идей могут быть реализованы с небольшим бюджетом. Основная идея состоит в том, чтобы найти творческие способы предоставить гостям опыт обслуживания клиентов, который они запомнят.

Объект работы - система обслуживания в отеле.

Предмет - обслуживание в гостинице «Москва».

Цель работы - описать стандарты качества обслуживания в отелях для их внедрения в гостиницу.

Задачи работы:

- раскрыть сущность системы обслуживания гостей
- исследовать стандарты качества обслуживания
- проанализировать опыт обслуживания в гостинице «Москва»
- разработать меры по улучшению обслуживания в отеле.

Практическая значимость работы заключается в разработке мер по улучшению стандартов обслуживания в гостинице «Москва».

Работа состоит из трех глав. В первой главе рассматриваются основы обслуживания в отелях. Во второй главе анализируется опыт в гостинице «Москва». В третьей главе предлагаются меры по улучшению обслуживания гостей.

1.ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ СТАНДАРТОВ ОБСЛУЖИВАНИЯ В ОРГАНИЗАЦИИ

1.1. Сущность и содержание деятельности по обслуживанию гостей

Обслуживание клиентов отеля - это забота, оказываемая отелями гостям до, во время и после их пребывания. Поскольку отели в значительной степени полагаются на лояльных клиентов и хороший маркетинг, обучение клиентов отелей является неотъемлемой частью стратегии обслуживания клиентов отеля. Это трудно исправить, но это приведет к тому, что гости будут возвращаться снова и снова [13, с.114].

С помощью системы обслуживания отели могут предоставлять полезную информацию с помощью часто задаваемых вопросов в своей базе знаний, которые предоставят путешественникам важную информацию, чтобы они могли принимать обоснованные решения о том, где остановиться.

1. Арбузова, Н. Ю. Технология и организация гостиничных услуг / Н.Ю. Арбузова. - М.: Академия, 2020. - 224 с.
2. Асанова, И. М. Деятельность службы приема и размещения / И.М. Асанова, А.А. Жуков. - М.: Academia, 2017. - 288 с.
3. Баумгартен, Л. В. Маркетинг гостиничного предприятия. Учебник / Л.В. Баумгартен. - М.: Юрайт, 2016. - 340 с.
4. Березовая, Л. Г. История туризма и гостеприимства. Учебник / Л.Г. Березовая. - М.: Юрайт, 2015. - 480 с.
5. Бизнес-планирование в индустрии гостеприимства / М.В. Виноградова и др. - М.: Дашков и Ко, 2020. - 280 с.
6. Брашнов, Д. Г. Гостиничный сервис и туризм / Д.Г. Брашнов. - М.: Альфа-М, Инфра-М, 2016. - 224 с.
7. Гаврилова, А.Е. Деятельность административно-хозяйственной службы / А.Е. Гаврилова. - М.: Академия (Academia), 2018. - 195 с.
8. Гаранин, Н. И. Менеджмент безопасности в туризме и гостеприимстве. Учебник / Н.И. Гаранин. - Москва: ИЛ, 2019. - 224 с.
9. Гостиничное дело. Учебное пособие. - М.: Питер, 2016. - 452 с.
10. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов. Учебное пособие / И.С. Барчуков и др. - М.: КноРус, 2016. - 166 с.
11. Гостиничный менеджмент. Учебник. - М.: КноРус, 2016. - 426 с.
12. Гостиничный менеджмент. Учебное пособие / Н.В. Дмитриева и др. - М.: Альфа-М, Инфра-М, 2015. - 352 с.
13. Гридин, А. Д. Безопасность и охрана труда в сфере гостиничного обслуживания / А.Д. Гридин. - М.: Академия, 2019. - 224 с.
14. Гукова, О. Н. Предпринимательство в сфере сервиса / О.Н. Гукова, А.М. Петрова. - М.: Форум, 2016. - 176 с.
15. Гуляев, В. Г. Туризм. Экономика, управление, устойчивое развитие / В.Г. Гуляев, И.А. Селиванов. - М.: Советский спорт, 2018. - 280 с.
16. Дехтярь, Г. М. Стандартизация и сертификация в туризме / Г.М. Дехтярь. - Москва: Огни, 2016. - 368 с.
17. Ехина, М. А. Бронирование гостиничных услуг. Учебник / М.А. Ехина. - М.: Academia, 2016. - 240 с.
18. Зайцева, Н. А. Управление персоналом в гостиницах / Н.А. Зайцева. - М.: Дрофа, 2016. - 416 с.
19. Котлер, Ф. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм / Ф. Котлер. - М.: Юнити-Дана, 2018. - 140 с.
20. Крутик, А. Б. Предпринимательство в сфере сервиса / А.Б. Крутик, М.В. Решетова. - М.: Academia, 2017. - 160 с.
21. Малых, Н. И. Экономика гостиничного предприятия / Н.И. Малых, Н.Г. Можяева. - М.: Дрофа, 2015. - 320 с.
22. Менеджмент в сервисе. Учебник. - М.: КноРус, 2017. - 248 с.
23. Неретина, Т. Г. Организация сервисной деятельности / Т.Г. Неретина. - М.: Флинта, 2019. - 825 с.
24. Павленко, В.В. Защита прав потребителей в сфере торговли и услуг. Практическое пособие / В.В. Павленко. - М.: КноРус, 2017. - 339 с.
25. Павлова, Г. Ю. Сервисная деятельность. Учебное пособие / Г.Ю. Павлова. - М.: КноРус, 2016. - 176 с.
26. Павлова, Н. В. Администратор гостиницы / Н.В. Павлова. - М.: Академия, 2020. - 435 с.
27. Павлова, Н. В. Администратор гостиницы. Учебное пособие / Н.В. Павлова. - Москва: Мир, 2015. - 111 с.
28. Панина, З.И. Организация и планирование деятельности предприятия сферы сервиса. Практикум / З.И. Панина. - М.: Дашков и К°, 2019. - 406 с.
29. Радченко, Л. А. Организация производства и обслуживания на предприятиях. Учебное пособие / Л.А. Радченко. - М.: Феникс, 2016. - 400 с.
30. Сахарова, Людмила Юрьевна Организация Обслуживания / Сахарова Людмила Юрьевна. - Москва:

Гостехиздат, 2020. - 964 с.

31. Сахарова, Людмила Юрьевна Управление Качеством Гостиничных Услуг / Сахарова Людмила Юрьевна. - Москва: РГГУ, 2015. - 271 с.

32. Севастьянова, С. А. Региональное планирование развития туризма и гостиничного хозяйства / С.А. Севастьянова. - М.: КноРус, 2019. - 256 с.

33. Севастьянова, С. А. Региональное планирование развития туризма и гостиничного хозяйства. Учебное пособие / С.А. Севастьянова. - М.: КноРус, 2016. - 256 с.

34. Сологубова, Г. С. Организация производства и обслуживания на предприятиях. Учебник / Г.С. Сологубова. - М.: Юрайт, 2016. - 380 с.

35. Сологубова, Г.С. Организация обслуживания в организациях. Учебник для СПО / Г.С. Сологубова. - Москва: Высшая школа, 2016. - 379 с.

36. Сорокина, А. В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах. Учебное пособие / А.В. Сорокина. - М.: Альфа-М, Инфра-М, 2016. - 304 с.

37. Стригунова, Д. П. Правовые основы гостиничного и туристского бизнеса. Учебное пособие / Д.П. Стригунова. - М.: КноРус, 2016. - 228 с.

38. Сухарев, Е. Е. Курортное дело / Е.Е. Сухарев. - М.: Омега-Л, 2016. - 224 с.

81. Сфера услуг. Экономика, менеджмент, маркетинг. Практикум. - Москва: ИЛ, 2016. - 422 с.

39. Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности. Теория и практика. Учебник / Т.Л. Тимохина. - М.: Юрайт, 2019. - 336 с.

40. Тимохина, Т.Л. Гостиничная индустрия. Учебник для СПО / Т.Л. Тимохина. - М.: Юрайт, 2018. - 416 с.

41. <http://hotelmoskva.info/> - гостиница «Москва»

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://stuservis.ru/diplomnaya-rabota/173253>